



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100045301

Eu, **FRANCISCA LIDUINA FERREIRA LIRA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que, em meados do ano de 2017, contratou um empréstimo junto ao Banco BMG S.A. Afirma que, desde então, vêm sendo realizados descontos mensais em seu benefício previdenciário sob as rubricas RMC (Reserva de Margem Consignável) e RCC (Reserva de Cartão Consignado).

Aduz que os referidos descontos perduram há vários anos, sem que haja perspectiva de quitação da obrigação, motivo pelo qual entende estar diante de um débito que se tornou praticamente interminável. Sustenta, ainda, que jamais recebeu ou utilizou qualquer cartão de crédito consignado vinculado às referidas cobranças, não reconhecendo a regularidade da contratação.

Afirma que buscou solucionar administrativamente a demanda junto à instituição financeira, solicitando esclarecimentos acerca da origem dos descontos e de sua continuidade, porém não obteve solução satisfatória.

Ressalta que os descontos vêm comprometendo significativamente sua renda, causando prejuízos à sua subsistência e ao equilíbrio de seu orçamento familiar, razão pela qual considera abusiva a manutenção das cobranças.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora o fornecimento de cópia integral dos contratos que fundamentam os descontos referentes à RMC e à RCC, bem como dos documentos comprobatórios da eventual contratação e utilização do cartão consignado. Requer, ainda, o cancelamento dos descontos impugnados, caso não seja comprovada a regularidade da contratação, além da adoção das providências cabíveis para a regularização da situação.

DATA DE RETORNO: 04/08/2026, às 10:00horas



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 23 de Julho de 2026.

Consumidor(a): _____
FRANCISCA LIDUINA FERREIRA LIRA